

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS
LESADOS**

Cláusula 1.ª

DEFINIÇÕES

No âmbito do presente documento, os termos iniciados por maiúscula (estejam no singular ou no plural) terão o significado a seguir indicado:

- a) **ASF** – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
- b) **Banco** – o Banco Santander Totta, S.A., com sede social na Rua Áurea, n.º 88, 1100-063 Lisboa, com o capital social de 1.256.723.284 €, registado na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de registo e de identificação fiscal 500 844 321 e junto da ASF, como Agente de Seguros, com o número 419 501 250.
- c) **Beneficiário** – pessoa singular ou coletiva a favor de quem é celebrado o Contrato de Seguro.
- d) **Contrato de Seguro** ou **Contrato** – Contrato de Seguro, celebrado entre o Tomador de Seguro e a Empresa de Seguros.
- e) **Empresa de Seguros** – Entidade com quem o Tomador de Seguro celebra o Contrato de Seguro, de entre as elencadas no n.º 2 da cláusula 2.ª da presente Política.
- f) **Política** – A presente Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados do Banco.
- g) **Prémio** – O preço pago pelo Tomador do Seguro à Empresa de Seguros pela contratação do Seguro.
- h) **Segurado** ou **Pessoa Segura** – Pessoa cuja vida, saúde e/ou integridade física se segura e que pode ou não coincidir com o Tomador do Seguro.
- i) **Sinistro** – Evento ou série de eventos resultantes de uma causa capaz de acionar as garantias de um ou mais Contratos de Seguro.
- j) **Terceiro Lesado** – Terceira pessoa ou entidade que tenha sofrido prejuízos que o Segurado deva indemnizar.
- k) **Tomador de Seguro** – Pessoa que celebra o Contrato com a Empresa de Seguros, sendo responsável pelo pagamento dos Prémios.

Cláusula 2.ª

ÂMBITO

1. A presente Política consagra os princípios e regras definidos pelo Banco, na sua qualidade de Agente de Seguros, no âmbito da sua relação com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados em todos os canais de distribuição utilizados, de acordo com o previsto na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, da ASF.
2. A presente Política foi definida e aprovada pelo Banco na sua qualidade de Agente de Seguros, no âmbito da qual distribui seguros do Ramo Vida das Empresas de Seguros

Santander Totta Seguros – Companhia de Seguros de Vida, S.A. e Aegon Santander Portugal Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A., e do Ramo Não Vida das Empresas de Seguros Aegon Santander Portugal Não Vida – Companhia de Seguros S.A., Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. e MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A.

3. Em tudo o que não venha expressamente previsto no presente documento aplica-se o disposto no Código Geral de Conduta, no Código de Conduta na Relação com os Clientes, Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses, no Regulamento de Gestão de Reclamações e na Política de Privacidade, todos disponíveis em www.santander.pt.

Cláusula 3.ª

ÂMBITO SUBJETIVO DE APLICAÇÃO

A presente Política é aplicável ao Banco e obriga as seguintes pessoas, na medida das funções que desempenham, sem prejuízo de estarem também sujeitas a outras políticas ou códigos do Banco:

- a) Membros dos órgãos de administração e de fiscalização do Banco;
- b) Todos os colaboradores e pessoas coletivas vinculados ao Banco, na medida em que realizem tarefas relacionadas com a distribuição de seguros;
- c) Todos os colaboradores das pessoas indicadas na alínea anterior, independentemente do vínculo com elas estabelecido, que estejam afetos, de forma permanente ou ocasional, à realização das atividades contratadas com o Banco relacionadas com a distribuição de seguros e na respetiva medida.

Cláusula 4.ª

DIVULGAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO

1. A presente Política é comunicada e encontra-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno do Banco.
2. A Política encontra-se disponível em www.santander.pt, podendo ser solicitada a entrega em papel ou noutro suporte duradouro em qualquer balcão do Banco ou através dos contactos a cada momento disponíveis em www.santander.pt/contactos.

Cláusula 5.ª

IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

O Banco assegura a implementação e monitorização da presente Política, através do seu sistema de gestão de risco e de controlo interno.

Cláusula 6.ª

TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE

1. O Banco assegura o tratamento equitativo, diligente e transparente no seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, o Banco assegura uma conduta profissional reta, transparente, imparcial, honesta e diligente e orientada por elevados princípios éticos.
3. O Banco assegura, de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis, a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos que contactam diretamente com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, de modo a assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Cláusula 7.ª

TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO

1. O Banco assegura o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.
2. Para efeito do disposto no número anterior, o Banco:
 - (i) atua em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes, de forma honesta, correta e profissional;
 - (ii) presta a necessária informação com clareza, exatidão de forma compreensível e não enganosa, nos termos da lei e da respetiva regulamentação;
 - (iii) presta informação, de modo correto e pormenorizado e de acordo com o exigível, com a complexidade do tipo de produto e com o perfil do destinatário, respeitando as suas necessidades e exigências e as informações por este prestadas, de modo a permitir que tome uma decisão informada e consciente;
 - (iv) não pratica quaisquer atos relacionados com um Contrato de Seguro sem informar previamente o respetivo Tomador do Seguro e obter a sua concordância;
 - (v) transmite à Empresa de Seguros, em tempo útil, todas as informações e instruções, no âmbito do Contrato de Seguro, que o Tomador do Seguro solicite;
 - (vi) presta ao Tomador do Seguro todos os esclarecimentos relativos ao Contrato de Seguro previamente à sua celebração, durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos dele derivados;

Cláusula 8.ª

COMERCIALIZAÇÃO DE SEGUROS

O Banco assegura que os seguros por si distribuídos são adequados ao perfil e às necessidades dos respetivos Tomadores de Seguros ou Segurados, nomeadamente através do cumprimento do disposto no n.º 2 da cláusula 7.ª da presente Política.

Cláusula 9.ª

DADOS PESSOAIS

O Banco adota as medidas adequadas para a proteção dos dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados, tratando-os, com recurso ou não a meios automatizados, em estrita observância pelo cumprimento da legislação aplicável e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, conforme previsto na Política de Privacidade do Banco, disponível em <https://www.santander.pt/politica-privacidade>.

Cláusula 10.ª

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

O Banco procederá de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações, com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados e, na medida do possível, destes entre si, de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis, da Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses, do Código de Conduta na Relação com os Clientes e do Código Geral de Conduta, definidas e aprovadas pelo Banco e que se encontram disponíveis em www.santander.pt.

Cláusula 11.ª

GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS

1. O Banco tem como objetivo fundamental e prioritário a satisfação dos clientes, procurando assegurar uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.
2. O Banco presta informação e disponibiliza os seus canais para apresentação de reclamações, tendo definido os procedimentos para gestão e resposta das mesmas, e respetivos prazos, no Regulamento de Gestão de Reclamações, disponível em www.santander.pt.
3. O Banco, enquanto Agente de Seguros, presta assistência ao longo do período de vigência dos Contratos de Seguro que tenham sido por si distribuídos.